

ADVIESWIJZER DE ASSURANTIEADVISEUR

Versie 1.4

Duidelijk deskundig in beeld!

Lelystad, 21 september 2009

De Assurantieadviseur

Voor u ligt de advieswijzer van De Assurantieadviseur.

Na het lezen van deze informatie heeft u een goed beeld van onze organisatie. Aangezien er op de markt een groot aantal aanbieders en intermediairs actief is, kunt u met behulp van deze informatie tot een goede keuze komen.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze informatie, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

De Assurantieadviseur heeft intensief contact met banken en verzekeringsmaatschappijen. Hierdoor ontstaat een bevoorrechte positie bij deze maatschappijen en banken, die een voordeel voor u oplevert ten aanzien van serviceverlening en snelheid.

Ons kantoor is echter volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeraars of hypotheekverstrekkers.

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Onze diensten

Wij kunnen u een divers productenpakket aanbieden met betrekking tot hypotheek en verzekeringen, Pensioenen en Vermogensbeheer.

Wij brengen uw huidige situatie in kaart en geven uitleg over de verschillende producten, vervolgens brengen wij een advies op maat uit aan de hand van uw wensen en financiële mogelijkheden. De producten van uw keuze vragen wij aan bij de betreffende maatschappijen en banken, wij controleren de polisgegevens en begeleiden u bij de financiële afwikkeling van het product.

Hiermee is onze taak echter nog niet volbracht. De werkzaamheden die wij voor u doen gaan verder dan advisering alleen. Wij zorgen vanzelfsprekend voor een goede after-sales. U kunt hierbij denken aan de volgende zaken: begeleiding bij schade (indien u een schadeverzekering hebt afgesloten) en begeleiding bij afkoop, premievrijmaking, oversluiting of opzegging van bij ons afgesloten verzekeringen en/of hypotheek.

Ons kantoor heeft de vergunning om te bemiddelen in:

- Hypotheek
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Consumptieve Kredieten
- Betaal/Spaarrekeningen

Hoe worden wij beloond?

Ons kantoor geeft u hierin de keuze.

Wij vinden het belangrijk dat u ervaart dat ons advies is gebaseerd op uw specifieke wensen en behoeftes. Daarom kunt u bij ons kiezen voor beloning op basis van vooraf vastgestelde tarieven. Voor u een extra bevestiging en garantie dat ons kantoor geen rekening houdt met eventuele verschillen in de verdiensten voor ons kantoor bij diverse banken en verzekeraars.

Uiteraard kunt u ook kiezen voor provisiebeloning.

Van de maatschappijen en banken ontvangen wij provisie over de afgesloten verzekeringen en hypotheke. De hoogte van de provisie is bij de diverse maatschappijen en banken over het algemeen gelijkwaardig.

Wanneer de provisie die wij van de bank en/of verzekeraar ontvangen niet kostendekkend is zullen wij u daarnaast een bedrag in rekening brengen. Uiteraard zullen wij u hierover op voorhand informeren.

Als er diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

De premie

De premie van uw verzekering(en) wordt in principe rechtstreeks door de verzekerings-maatschappij geïncasseerd. Mocht dit niet het geval zijn, dan wordt u hiervan van tevoren op de hoogte gesteld door de adviseur.

Kwaliteit

Om de kwaliteit van ons kantoor te waarborgen, zorgen wij dat onze adviseurs vakbekwaam en deskundig zijn.

Voor ons is de filosofie "omgaan met klanten" uitermate belangrijk. Wij zorgen ervoor dat de adviseurs up-to-date zijn met de productkennis om u van goed advies te voorzien. Onze adviseurs worden op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen op het gebied van verzekeren en hypotheke door middel van vakliteratuur, cursussen en trainingen.

AFM

De AFM (Autoriteit Financiële Markten) stelt eisen aan de vakbekwaamheid van tussenpersonen. Onze adviseurs zijn, conform deze wet, in het bezit van de benodigde vakdiploma's op het gebied van Verzekeren, Hypotheken en Beleggen. Inschrijving bij de Autoriteit Financiële Markten onder debiteurnummer 63889.

Wat is de rol van de klant?

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij het samen- of bijstellen van uw verzekerings- of hypotheekpakket en het verstrekken van relevante informatie, is het noodzakelijk dat wij van u de juiste en volledige informatie krijgen over zaken die van belang zijn voor uw verzekeringen en/of hypotheek. Het gaat dan om diverse zaken zoals de gezinssituatie, de werksituatie, huisvesting en eventueel inboedel.

Wijzigingen in deze situaties kunt u het beste zo spoedig mogelijk aan de adviseur doorgeven, dit kan immers invloed hebben op de ondergebrachte verzekeringen. Bij wijzigingen in de gezinssituatie kunt u bijvoorbeeld denken aan geboorte, overlijden, scheiding of uit huis gaan van één van de kinderen.

Natuurlijk is het belangrijk dat u de polisgegevens – zodra de polis verstrekt is – goed controleert. Immers, er kan altijd een fout ingeslopen zijn en verantwoordelijkheid voor de controle ligt ook bij u.

Beëindigen van de relatie

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk en zullen er steeds alles aan doen uw wensen te vervullen en zorg te dragen voor een uitgebalanceerd financieel pakket. Niettemin is het mogelijk dat u de relatie met ons kantoor wilt beëindigen, bijvoorbeeld omdat u gaat verhuizen. Dat kan natuurlijk te allen tijde (zonder opgaaf van redenen), zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de financiële instelling uw verzekering of hypotheek – die u gewoon kunt laten doorlopen – onderbrengen bij een andere tussenpersoon.

Hoe te handelen bij klachten

Natuurlijk doen wij er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uitgesloten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat wij kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Bij klachten of problemen kunt u zich het beste eerst tot ons kantoor richten. Wellicht kan de adviseur samen met u naar een oplossing zoeken.

Mocht u de afhandeling van de klacht niet bevredigend vinden, dan kunt u zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Wij staan ingeschreven bij deze stichting onder aansluitnummer 300.002297. Indien u geen gebruik wenst te maken van voornoemde mogelijkheden van klachtenbehandeling of het oordeel van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening u niet tot tevredenheid stemt, kunt u het geschil voorleggen aan de rechter.

Onze bereikbaarheid

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00. Een afspraak in de avonduren is ook altijd mogelijk!

Ons adres is: Bongerd 188, 8212 BK in Lelystad.

Wij zijn gedurende kantooruren telefonisch bereikbaar op 0320-222460, faxnummer 0320-224361. Onze website www.assurantie-adviseur.com

Ook per e-mail zijn wij bereikbaar, u kunt uw vragen sturen naar: info@assurantie-adviseur.com

Voor dringende zaken in verband met schadeverzekeringen kunt u buiten kantooruren contact opnemen met het alarmnummer van de verzekeringsmaatschappij dat vermeld wordt op uw verzekeringspapieren, daar kunnen zij u verder helpen.